



## TISKOVÁ INFORMACE

### Svazek Krkonoše získal certifikát I. stupně za kvalitu služeb

Po cílené snaze, resp. naplnění hlavních principů systému, jako je zaměření na očekávání a spokojenost zákazníka, podporu technických předpokladů kvality služeb cestovního ruchu, respekt vůči specifickým potřebám zapojených organizací, zaměření na efektivní komunikaci mezi vedením, zaměstnanci, zákazníky a ostatními stranami, ale i rozvoj firemní kultury v organizaci, **získal Krkonoše - svazek měst a obcí certifikát I. stupně Českého systému kvality služeb. Certifikát je platný do 15. 1. 2020.** Signován je ředitelkou ČCCR - CzechTourism Monikou Palatkovou a zástupcem Hodnotitelského centra ČSKS, panem Jindřichem Znamenáčkem.

Systém je vhodný pro organizace, kterým záleží na vlastním dalším rozvoji. Těm, které mají zájem posilovat své postavení na trhu s cílem poskytovat služby nejvyšší kvality a naplňovat očekávání zákazníků.

**Klára Hančová, ředitelka Regionálního turistického informačního centra Krkonoše, které získalo certifikát kvality I. stupně v ČR jako jedna z prvních organizací, a která je současně trenérkou ČSKS ve Svazku Krkonoše, k tomu doplnila:** „*Certifikace a její zásady jsou dobrým nástrojem pro sebereflexi a zvyšování kvality služeb. Proto jsme se rozhodli Svazek také certifikovat. Současně je předpoklad, že MMR ČR bude certifikaci po organizacích destinačního managementu v případě možných dotací v budoucnu požadovat.*“

#### Co je Český systém kvality služeb?

Je dobrovolný inovativní nástroj, který systematickým způsobem pomáhá ke zvyšování kvality služeb v organizacích v oblasti cestovního ruchu a v navazujících službách. Vlastníkem systému je MMR ČR a realizátorem ČCCR – CzechTourism. Na realizaci se podílejí vybrané profesní asociace v cestovním ruchu. Koncepce systému vychází z jednoduchých zásad řízení kvality, přičemž jeho filosofií je poznání potřeb zákazníka a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb v organizacích. Zapojeným organizacím systém umožňuje postupně získat odborné i praktické znalosti z oblasti řízení kvality ve službách a další odborné kompetence, které mohou využít při rozvoji svého podnikání. Úspěšné organizace získají prestižní, mezinárodně srovnatelnou značku, která pro zákazníka představuje příslib ověřené kvality služeb a zároveň je oceněním práce zaměstnanců organizace. ČSKS byl vytvořen s využitím licence německého systému Service Qualitat Deutschland, který více než deset let přispívá k rozvoji kvality služeb v Německu. Systém byl ve spolupráci s odborníky analyzován a přizpůsoben pro aplikaci v českém prostředí. Má ambice stát se v ČR respektovaným nástrojem, který přispěje ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, jejichž úroveň je dlouhodobě v ČR vnímaná jako nedostatečná. Zdroj: web [www.csks.cz](http://www.csks.cz)

**D. Palátková, únor 2017.** Další informace o aktuálním dění z turistického regionu Krkonoše a ze života Svazku Krkonoše najdete na: [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu), [www.svazek.krkonose.eu](http://www.svazek.krkonose.eu), [www.rozvoj.krkonose.eu](http://www.rozvoj.krkonose.eu) a také na facebookovém profilu: [www.facebook.com/Krkonoše.eu](https://www.facebook.com/Krkonoše.eu)